

сбалансированная система показателей, процессно-ориентированный анализ рентабельности и др.) к белорусским условиям ведения бизнеса.

Таким образом, невозможно создать универсальную методику расчета эффективности электронной коммерции ввиду многочисленных различий в существующих ИТ-проектах, однако типовой механизм оценки эффективности ИТ-проекта поможет белорусским компаниям получить конкурентные преимущества благодаря использованию системы электронной коммерции. В заключение следует отметить, что информационные технологии открывают новые возможности для предложения новых товаров и услуг, которые могут существенно повысить продуктивность и эффективность, и тем самым обеспечить стратегическое преимущество. Дальнейшее развитие белорусского рынка информационных технологий будет открывать новые возможности в области электронной торговли, а также ставить новые задачи в области оценки окупаемости.

### **Что такое электронное правительство?**

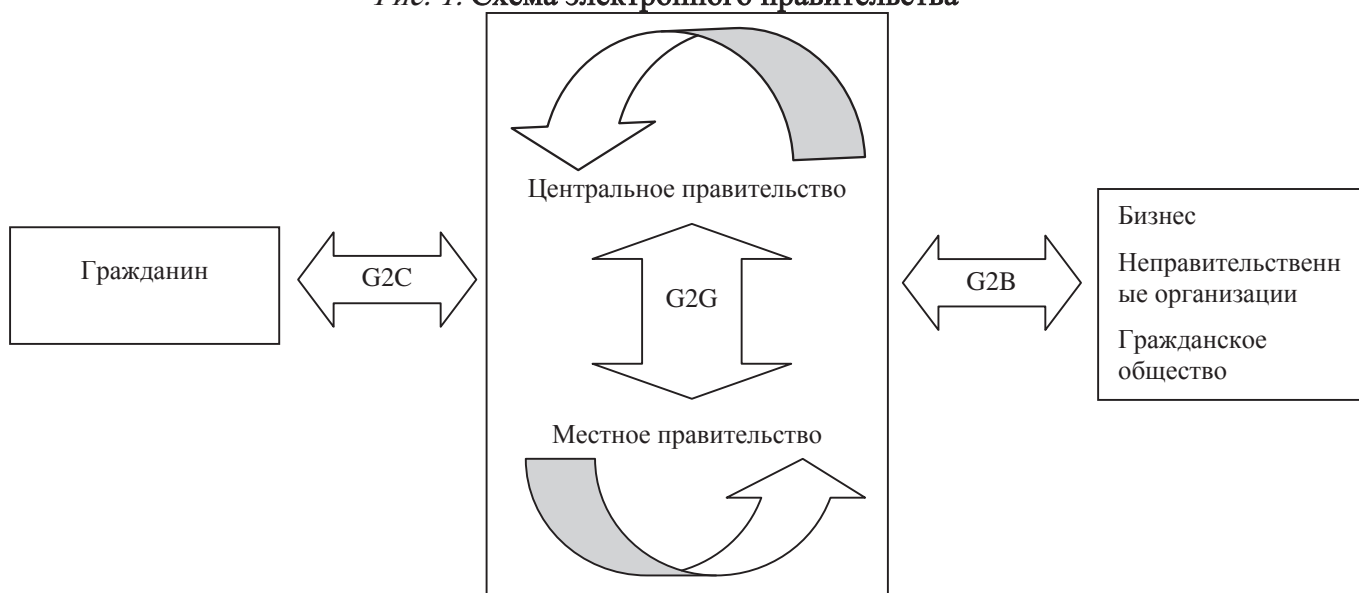
*Аль-Сараирех Шади*

*Ковалев Михаил Михайлович*

*декан экономического факультета БГУ*

Электронное правительство – термин, который стал популярен в последние 20 лет прошлого века и с которым ученые и политики связывают надежды на модернизацию характера взаимодействия государства и общества. Существует множество определений этого термина. Суть их всех сводится к следующему: **электронное правительство это есть новые возможности управления государством, созданные применением информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в работе госорганов на благо граждан и бизнеса, так же как и для собственных нужд.** Электронное правительство имеет две стороны: первая – взаимоотношения власти и общества и вторая – внутреннее взаимодействие разных уровней (центральный, региональный, местный) и разных ветвей (исполнительная, законодательная, судебная) власти (см. рис. 1 и табл. 1).

Рис. 1. Схема электронного правительства



Главная цель электронного правительства сделать системы госуправления такими, которые в большей степени учитывали бы интересы граждан организаций и предприятий и давали им более широкие возможности для участия в выработке государственной политики. В результате такого взаимодействия образуется новая более эффективная форма самоорганизующегося гражданского общества, смягчается конфронтация государства и общества, правительства и оппозиции. Благодаря более адекватному учету интересов людей, которые выбирают власть, повышению прозрачности, а следовательно эффективности работы власти, электронное правительство – это фактически новый тип государственной власти непрерывно тесно взаимодействующий (в основном посредством Интернет) с обществом и гибко реагирующей на его потребности и влияющей на его настроения.

Таблица 1

#### Электронное правительство в матрице виртуальных взаимоотношений

	Граждане	Правительство	Бизнес	Третий сектор	Наука
Граждане (C)	C2C	C2G	C2B	C2N	C2S
Правительство (G)	G2C	G2G	G2B	G2N	G2S
Бизнес (B)	B2C	B2G	B2B	B2N	B2S
Третий сектор (N)	N2C	N2G	N2B	N2N	N2S
Наука (S)	S2C	S2G	S2B	S2N	S2S

Поясним основные пары взаимодействий в таблице 1:

- правительство – правительство (G2G) – это проекты создания межведомственных сетей, корпоративных и государственных баз данных, реестров введения электронного документооборота и т. п.
- правительства – население (G2C) – это проекты предоставления сведений о свободных рабочих местах, выдача свидетельств о рождении,

регистрации и голосование избирателей, референдумы, медицинская информация и т. п.

- правительство – бизнес (G2B) – это проекты проведения государственных закупок, выдача лицензий и разрешений и т. п.

Можно сказать, что основная цель процессов (G2G) – стремление государства улучшить межведомственную координацию, для процессов (G2C) – желание оказывать сервис более высокого уровня для граждан. А для процессов (G2B) это попытка повышения эффективности деятельности.

На чем основывается данное утверждение. Действительно, на первых этапах внедрения проектов электронного правительства государство перекладывает на себя те расходы которые нес потребитель государственной услуги. Не говоря о многих других важных задачах, делает это правительство в первую очередь не с целью получения прибыли в дальнейшем, а в целях оказания более совершенных услуг обслуживания граждан, и в этом заключается суть проектов (G2G) и (G2C). Суть проектов G2B основана на возможности снижения затрат правительства по организации собственной деятельности и соответственно более эффективного хозяйствования.

В одном из исследований ПРООН (см. табл. 2) электронное правительство рассматривалось как: «набор электронных услуг для граждан, основанных на информации (электронная администрация) с элементами гражданского участия (электронная демократия), направленных на достижение целей сбалансированного электронного правления».

*Таблица 2*

### Три «е»

Электронное правительство (e-government)	Электронная администрация (e-administration)	Электронное правление (e-governance)
Координация и внедрение государственной политики, предоставление услуг в онлайн-режиме	Составляющая управления государственным сектором	Стимулирование взаимодействия между гражданами, правительственными организациями и чиновниками, включая процессы государственного управления и выработки государственной политики
Разработка программ, ориентированных на интересы граждан	Стратегическое планирование перехода к электронной форме предоставления услуг	Технологии (в частности, Интернет) преобразовывают процесс государственного управления
Стимулирование и усовершенствование участия граждан в обсуждении проблем государства	Количественная оценка эффективности электронной формы предоставления услуг по затратам	Электронная вертикаль (изменение взаимоотношений между разными уровнями власти); электронная демократия (повышение степени гражданского участия, онлайн-голосования, вопросы этики, безопасности и неприкосновенности частной жизни, повышение уровня прозрачности)

Совершенствование предоставления услуг в онлайн-режиме методами анализа и оценки, измерение эффективности по сравнению с другими формами предоставления услуг и установление целевых ориентиров	Установление целевых ориентиров и оценка результатов деятельности	Среда для выработки законодательства и государственной политики: политические инициативы правительств; регуляторная среда; внедрение таких инициатив, как легализация электронной цифровой подписи; большая степень гражданского участия в выработке государственной политики (электронная демократия)
Присвоение странам рейтингов (оценка результатов деятельности): анализ правительственных веб-порталов, веб-сайтов	Вопросы управления человеческими ресурсами, например, обучение и подбор персонала, его размещение и максимизация доступных ресурсов	Изменения на международном уровне: ослабление границ вследствие информационного обмена; утверждение мировых стандартов и лучшего опыта; управление информацией и знаниями в рамках электронных правительств

*Источник:* ООН, Benchmarking E-government: A Global Perspective – Assessing the UN Member States, pp. 54–55, <http://www.unpan.org/egovemment2.asp>

Итак, функции электронного правительства определяются следующим образом:

- организация государственного управления на основе электронных средств обработки, передачи и распространения информации, предоставления услуг государственных органов всех ветвей власти всем категориям граждан (пенсионерам, рабочим, бизнесменам, государственным служащим и т. п.) электронными средствами, информирования теми же средствами граждан о работе государственных органов;
- информационные технологии в государственном управлении;
- государство в сети Интернет;
- метафора, которая означает информационное взаимодействие органов государственной власти и общества с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- трансформированные для правительственных и государственных организаций идеи электронного бизнеса, в которых правительство выступает как разновидность корпоративного пользователя информационных технологий;
- автоматизированные государственные службы, основными функциями которых являются; обеспечение свободного доступа граждан ко всей необходимой государственной информации, сбор налогов, регистрация транспортных средств и патентов, выдача необходимой информации, заключение соглашений и оформление поставок необходимых государственному аппарату материалов и оснащения;
- использование в органах государственного управления новых, в том числе и интернет-технологий.

Внедрение технологий электронного правительства может привести к снижению затрат и экономии средств налогоплательщиков на содержание и финансирование деятельности государственного аппарата, увеличение

открытости и прозрачности деятельности органов управления.

Электронное правительство позволяет, в том числе решить три основные проблемы власти: ввести электронный документооборот, который позволит уменьшить бюрократические проволочки и ускорить принятие решений, перевести в электронную форму общение граждан и бизнеса с властью по принципу одного окна (правительственного портала) и, кроме того, сделать государственное и муниципальное управление более прозрачным, бюрократизировать власть и приблизить ее к гражданам.

Электронное правительство дает гражданам больше возможностей влиять на жизнь страны путем предоставления ему возможности выражать свою точку зрения посредством интернет-технологий. В тоже время Интернет позволяет органам госвласти повышать свое значение и влияние путем предоставления новых услуг, максимально адаптированных для потребителя. Важно отметить, что электронное правительство это не автоматизация существующих процессов, не дублирование в электронном виде офф-лайн деятельности, а создание новых процессов и новых взаимоотношений между «управляемыми и правящими», направленных на повышение эффективности деятельности государства в целом.

Таким образом, электронное правительство является концепцией новой системы управления государством, элементом масштабного информационного преобразования общества. Изменение нормативно-правовой базы, образовательных приоритетов, принципов формирования и расходования бюджета, экологических ориентиров, перераспределение зон приоритетной компетенции государственных и общественных структур, перенесение акцентов в экономике, обновление и расширение ценностных структур, перенесение акцентов в экономике, обновление и расширение ценностных парадигм общества – все это вместе со многими другими компонентами жизнедеятельности общества является основой для реинжиниринга государственного управления на основе создания и функционирования принципов электронного правительства.

Внедрение электронного правительства в стране гармонизирует отношение власти и населения, уменьшает недовольство властью, смягчает политическое противостояние благодаря конструктивному электронному диалогу всего общества и власти. В итоге формируется новая парадигма государственного управления, основанная на взаимодействии посредством Интернет всех структур и институтов общества: госслужащие, бизнес, активные граждане, образовательные и исследовательские институты, общественные группы, гражданские организации.

### **Три стадии электронного правительства**

Обычно в процессе внедрения электронного правительства выделяют три стадии.

**Стадия 1 (публичность).** На данной стадии средства ИКТ расширяют и делают более быстрым и адресным доступ граждан, организаций и



предприятий к информации органов власти. Для реализации данной стадии органы власти создают свои веб-сайты, на которых размещаются законодательные и другие нормативно-правовые акты, формы необходимых документов, статистические и экономические данные. Основным элементом данной стадии оперативность обновления информации и наличие правительственного веб-портала, который интегрирует все государственные информационные ресурсы и предоставляет доступ к ним «через одно окно». Данную стадию в Беларуси фактически реализует веб-сайт президента, дополненный сайтами правительства, министерств, исполкомов и других органов власти.

**Стадия 2 (онлайн-транзакции).** На второй стадии государственные услуги (регистрация недвижимости и земельных участков, заполнение налоговых деклараций, подача заявлений на разрешение) предоставляются в онлайн-режиме. Переход на данную стадию позволяет оптимизировать бюрократические и трудоемкие процедуры, сокращает масштабы коррупции (виртуальный контакт с чиновником понижает его возможности вымогать взятки). Реализация этой стадии позволяет органам власти оказывать услуги в электронной форме (e-services) населению и фирмам 24 часа в сутки и 7 дней в неделю через «одно окно» (упомянутый выше правительственный портал).

**Стадия 3 (участие).** На третьей стадии обеспечивается участие общества в госуправлении, путем обеспечения интерактивного взаимодействия граждан и фирм с политиками и чиновниками на протяжении всего цикла выработки государственной политики на всех уровнях власти. Реализуется с помощью веб-форумов, на которых обсуждаются проекты нормативных и законодательных актов, аккумулируются предложения. Типичный пример веб-форума организован совсем недавно в Беларуси по вопросам белорусской государственной идеологии.

В нижеприведенной таблице приведены первоочередные меры рекомендуемые для внедрения электронного правительства.

*Таблица 3*

**Десять первоочередных мер по построению электронного правительства**

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Систематически объявлять о всех правительственных заседаниях.</b> Сообщать о времени, месте, повестке дня, а также давать информацию о возможностях для граждан подавать предложения, участвовать или наблюдать (виртуально) за ходом заседаний.</li><li><b>2. Разместить на главной странице веб-сайта «кнопку демократии»,</b> которая открывает пользователю специальный раздел о предназначении и миссии правительственных учреждений и организации, об основных государственных деятелях, ссылки на основные законы, детали бюджета и прочую информацию правительственной подотчетности. Публиковать информацию о том, как граждане могут наиболее эффективно влиять на политику того или иного учреждения. Здесь могут содержаться ссылки на соответствующие комитеты и органы национального/местного парламента.</li><li><b>3. Внедрить «демократию услуг».</b> Большинству граждан необходим лучший, более эффективный доступ к услугам и информационным продуктам, которыми занимается Ваше учреждение. Изучайте этот интерес. Активно используйте формы для отзывов, онлайн-опросы, собирайте фокус-группы граждан – это станет значительным шагом в переходе к</li></ol> |
|---|

электронному правительству. Не автоматизируйте те услуги, которые больше не востребованы людьми. Используйте Интернет для того, чтобы узнать о том, что Вы можете сделать сверх обеспечения одностороннего инструмента самообслуживания с ограниченной возможностью общественного участия.

**4. Покончить с «дефицитом представительской демократии в интернете».** Тогда как основная масса правительственных расходов на информационные технологии расходуется на обеспечение административных функций, представительские институты (как местного, так и национального уровня) развиваются медленно. Инвестируйте в новые технологии и инфраструктуру тех органов, которые призваны представлять и учитывать интересы людей. Инвестирование в технологические возможности «слышимости» избираемых чиновников равносильно инвестированию в глас народа.

**5. Обеспечить присутствие представительских и консультативных процессов в интернете.** Организовать «виртуальные совещательные комнаты» и общественные слушания, которые позволяют проводить обсуждения в интернете. Раздаточные материалы и предложения граждан могут моментально поступать в формате HTML и представлять перед всеми, пользователями интернетом. Призывайте граждан высказывать свое мнение в Интернете на видеоконференциях или в письменном виде. Наиболее устойчивые мероприятия электронной демократии – это те, которые связаны с соответствующими легитимными традиционными процессами государственного управления.

**6. Использовать двустороннюю сущность интернета.** Создавайте инструменты, необходимые для ответа на электронную почту, эффективно и своевременно. Электронная почта является наиболее личным и любимым интернет-инструментом в распоряжении гражданина. От того, как правительство будет работать с входящей электронной почтой и обеспечивать доступ к автоматизированным информационным базам, будет зависеть его доступность в глазах народа. Выработайте четкую политику обращения с электронной почтой и начните с автоматических ответов с временем и датой получения письма; ожидаемым сроком ответа; информацией о том, что делать в случае отсутствия ответа; копией исходного письма. Дайте людям инструменты, которые помогут им обеспечивать Вашу подотчетность.

**7. Проводить онлайн-консультации по эгидой правительства.** Дополняйте «материальные» консультации периодическими и неодновременными онлайн-обсуждениями (продолжительностью от одной до трех недель), которые дают людям возможность узнавать больше о государственной политике, взаимодействовать с сотрудниками Вашего учреждения, с ведущими чиновниками и друг с другом. Онлайн-консультации должны быть хорошо структурированы с тем, чтобы оказывать реальное воздействие на процесс осуществления государственной политики. Не делайте этого «для показухи». Главным плюсом таких мероприятий должна быть возможность участия людей, находящихся у себя дома, в школе, библиотеке и на работе, а богатое разнообразие мнений, представителей разных регионов может существенно обогатить процесс ведения государственной политики. Удостоверьтесь, что инструкции государственных служащих дают возможность для оперативного ответа на информационные запросы. Установите правило обработки наиболее «горячих» тем в очень оперативной форме (24–48 часов), с ответами непосредственно от ведущих политиков и чиновников.

**8. Принимать законодательство, регулирующее область электронного правительства.** Принимайте законы и ищите источники бюджетных инвестиций, необходимых для обеспечения государственного управления в информационный век. Не все можно предоставить самому себе: некоторым элементам нужен толчок. Какие моменты являются настолько важными, что по ним для правительства нужно установить обязательные целевые показатели? Бюджетные возможности всегда ограничены. Даже при наличии всей необходимой инфраструктуры нужно будет увеличивать расходы на оплату труда авторов, коммуникаторов, дизайнеров, программистов и фасилитаторов – без этого вооруженная

арсеналом Интернета демократия не будет приносить реальных выгод ни гражданам, ни правительству.

**9. Обучать избираемых государственных деятелей использованию Интернета в их представительской работе.** Дайте им возможность технологически «подковаться», стимулируйте внутринациональный и международный обмен знаниями. Будьте осторожны: нельзя дать, чтобы технологическая инфраструктура использовалась для защиты «насиженных кресел». Введите в действие качественно написанные законы (или другие нормы), предотвращающие использование технологий и информации в непредусмотренных целях.

**10. Обеспечить общедоступность приложений электронной демократии.** Не расходуйте деньги налогоплательщиков на эксклюзивные инструменты для обычных задач обеспечения государственного управления и демократии. Делитесь своими лучшими технологиями с другими правительствами мира. Старайтесь использовать инфраструктуру услуг, будь она общедоступна, в демократических целях.

*Источник:* [www.publicus.net](http://www.publicus.net)

## **Трудности и проблемы на пути развития электронного правительства**

**1) Обеспечение массового доступа к Интернету.** Если в странах ЕС и США жители имеют доступ к Интернету в основном через домашние компьютеры, то основная масса белорусов пользуется Интернетом на работе, в школах, в Интернет-кафе. Поэтому, развивая и пропагандируя доступ граждан к порталам электронного правительства, следует учитывать данное обстоятельство.

**2) Ограниченное финансирование.** Республика Беларусь, как и многие другие страны не имеет тех финансовых ресурсов, которые вкладывают развитые страны в проекты по развитию электронного правительства. Поэтому при планировании бюджетных расходов на интернет-инфраструктуру органов госвласти мы должны концентрировать ресурсы для эффективного достижения практических результатов. Считается, что эффективные результаты дает улучшение взаимодействия посредством Интернет между малым и средним бизнесом и правительственными органами. Одна из составляющих такого взаимодействия – система электронных госзакупок и тендеров. Внедрение такой системы в Румынии дало экономию до 51,2 % от стоимости закупок. Поэтому белорусскую систему необходимо совершенствовать и развивать.

**3) Политическая воля.** Электронное правительство может быть внедрено только при вовлечении государственных деятелей в этот процесс. Только в этом случае гарантируется направление финансовых ресурсов, принятие соответствующего законодательства. Следует отметить, что в Беларуси на высшем политическом уровне создана правительственная Комиссия по информационным технологиям, разработана и принята государственная программа «Электронная Беларусь».

**4) Качество административных информационных систем.** Виртуальное взаимодействие органов власти с обществом безусловно зависит от качества, полноты информации, и цельности информационных систем разных органов власти. Совместимость систем, принятие единых стандартов для



информационных ресурсов, предоставляющих возможность обмена информацией на горизонтальном уровне, единый простой поиск в государстве информационных ресурсах важная проблема при развитии электронного правительства.

**5) Необходимость дополнительной мотивации для пользования Интернетом.** Исследования, проведенные Всемирным банком в Эстонии, показывают, что даже развитая инфраструктура доступа к Интернету не гарантирует широкого обращения граждан к правительственной информации, к государственным услугам с помощью интернет-технологий, да, и в целом к продуктивному использованию Интернет возможностей. В настоящее время разработаны концепции «Интернет для каждого», включающие как основной элемент тренинги по использованию Интернета для различных целей.

#### **На пути к электронному правительству: опыт зарубежных стран**

**Опыт Латвии.** Веб-сайт [politica.lv](http://politica.lv), освещающий проблемы государственной политики Латвии, был создан в 2001 г. с общей целью повышения качества государственной политики в стране. Его главные подцели:

- 1) обеспечение доступности информационных ресурсов в области государственной политики;
- 2) поддержка среды для квалифицированных обсуждений государственной политики;
- 3) повышение уровня государственной политики.

На веб-сайте представлены ресурсы на следующие темы: процесс выработки государственной политики, социальная интеграция, верховенство закона и коррупция, права человека, гражданское общество, образование и занятость, информационное общество и внешние отношения. Под этими заголовками [politica.lv](http://politica.lv) предлагает подборки документов по государственной политике, выводы экспертов, политические документы (такие, как стратегии и национальные программы), проекты законодательства, а также сопровождаемые аннотациями ссылки на национальные и мировые интернет-ресурсы. На сайте также публикуются авторские материалы и интервью, которые призваны стимулировать дебаты по разным вопросам государственной политики. Работает специальный раздел для специалистов по государственной политике, где представлена информация о методологии выработки и анализа политики, возможностях финансирования, конференциях и других мероприятиях, а также ссылки на профильные организации Латвии и других стран.

Целевой аудиторией сайта [politica.lv](http://politica.lv) являются:

- 1) специалисты в области государственной политики (политики, государственные служащие, представители судебной власти, эксперты, неправительственные и правозащитные организации);
- 2) средства массовой информации и широкая Интернет-публика.

**Теледома в Венгрии.** Теледома являются одним из ключевых элементов венгерского информационного общества, их число уже перевалило за тысячу. Под понятием «теледом» подразумевается общественный центр

телекоммуникационных услуг, то есть предприятие общественных услуг, через которое население может пользоваться, компьютерами и Интернетом. Короче говоря, теледома – это предприятия общественных услуг, оснащенные современными ИКТ и служащие цели предоставления в регионах и сельской местности доступа к интернет. Теледома предоставляют государственному, гражданскому и частному секторам Венгрии более 60 видов услуг.

Основные принципы работы теледомов:

1) теледома организуются на принципах самоуправления и местной инициативы с целью удовлетворения потребностей местной общины, являясь «инициативой снизу»;

2) большинство теледомов зависит от внешнего источника финансирования (зарубежного или местного, как правило, правительственного, хотя в последнее время растет доля бизнеса);

3) создание и дальнейшее поддержание теледомов становится заботой местной общины, которая контролирует эти процессы. Чаще всего конкуренция приводит к передаче обязанностей по обеспечению деятельности теледомов местным гражданским организациям, что усиливает позиции самоорганизации и самоуправления в местных общинах и среди местного капитала;

4) спектр предлагаемых теледомами услуг широкий; он отражает разнообразие потребностей разных клиентов и открыт для новых предложений;

5) теледома служат задаче популяризации новых достижений информационного общества, используя мощь Интернета для удовлетворения интереса местных общин к событиям и инновациям, происходящих в мире.

**Бразильская система голосования.** В 2002 году Бразилия поставила себе задачу использовать ИКТ для голосования. В ходе первого тура общенациональных выборов 2002 года, бразильские избиратели впервые ознакомились с технологией абсолютно электронных выборов. Успешное применение этих технологий, отраженное в сравнительном отсутствии технических проблем при голосовании, явилось большим достижением для страны с большой численностью населения.

Для выборов по всей территории страны было размещено 406 тыс. электронных «избирательных урн». Эта техника размером с кассовый аппарат может работать без подключения к энергосети и коммуникационной инфраструктуре, что важно для Бразилии, учитывая, что многие избирательные участки расположены в малонаселенной местности, где доступ к телефонным линиям ограничен. Чтобы отдать свой голос, достаточно было просто набрать на клавиатуре код, соответствующий тому или иному кандидату. После голосования на экран аппарата выводилась цифровая фотография выбранного кандидата и предложение подтвердить свой выбор (или изменить его).

После закрытия избирательных участков, записанные на аппаратах голоса избирателей, шифровались, дополнялись электронной цифровой подписью и записывались на флэш-карты. В каждом из муниципалитетов около 3 % голосов сверялись с распечаткой, чтобы обеспечить контроль. После извлечения данных из аппаратов, происходившего в условиях строгого надзора, их перевозили в ближайшую региональную избирательную комиссию, из которой по каналам телефонной и спутниковой связи они направлялись на ковер

национальной избирательной комиссии.

**Городская целевая программ (ГЦП) «Электронная Москва»** (на сайте [www.el-mos.ru](http://www.el-mos.ru) идет ее открытое обсуждение). В целом ГЦП за несколько лет решено инвестировать порядка 2 миллиардов долларов. Для реализации ГЦП в столице в декабре прошлого года было создано ОАО «Электронная Москва».

Реализация программы приведет к значительному сокращению бумажного оборота и ускорению получения необходимых документов. Уже сегодня при обращении в ДЭЗ или органы социального обеспечения за справками москвичи получают их отпечатанными на компьютере. Причем работники этих учреждений не набивают документы, а выводят на печать, обращаясь с запросом к соответствующей базе данных. Очень часто справка из одного ведомства необходима для предоставления в другое ведомство. Например, для получения заграничного паспорта нужна выписка из паспортного стола. При этом информация извлекается из одной базы данных, переводится в бумажную форму, после чего вносится в другую. Очевидно, что, с точки зрения информационных технологий, бумажный этап совершенно лишний. Более того, на этом этапе информация может быть вольно или невольно искажена. Вполне логичным выглядит решение, при котором бумажный этап исключается. Экономится не только наше с вами время, но и сокращаются затраты на бюрократический аппарат, а информация не искажается. Сокращение бумажного оборота в наибольшей степени должно облегчить жизнь обладателям всевозможных льгот (пенсионерам, инвалидам). Ведь от них часто требуется подтверждение основания для получения льгот. А если переходить к адресному распределению льгот, которое подразумевает их предоставление не группам, объединенным одним признаком, а персонально – без внедрения автоматизированных систем не обойтись.

Интеграция позволит наладить взаимодействие между различными службами. Например, между диспетчерской службой лифтов и пожарными, «Скорой помощью» и милицией. Разработчики «Электронной Москвы» надеются, что относительно небольшие финансовые вливания в налаживание взаимосвязей позволят предоставить жителям принципиально иной уровень услуг. Теоретически через диспетчера в лифте можно будет вызвать пожарных, которые в свою очередь могут оценить ситуацию, подключившись к соответствующим камерам наблюдения возле дома, и избежать пробок на дорогах, оперативно получив информацию от соответствующих служб ГАИ.

«Электронная Москва» не ставит перед собой цель монополизации существующих и строящихся сетей передачи данных или информационных лаз, но важным элементом ее является совместимость всех элементов городской инфраструктуры. Например, установка видео-камер в подъездах жилых домов, на улицах и магистралях может проводиться совершенно разными ведомствами, для разных целей и на разных технологических платформах. Однако формат данных, в первую очередь для хранения информации, должен быть единым, чтобы в случае необходимости ее можно было бы использовать, например, для проведения расследования или мероприятий спецслужб. Кстати, разработчики ГЦП «Электронной Москвы» не скрывают своего взаимодействия

с ФАПСИ и ФСБ – информация в цифровом виде это исключительно серьезных ресурс.

В программу «Электронная Москва» влился ряд других городских проектов, например «Социальная карта москвича». К настоящему моменту выдано всего 36 000 карт, но в 2003 году их предполагается раздать всем московским льготникам (более 2 миллионов штук), а в дальнейшем и всем москвичам. Технологически это пластиковая карточка с фотографией владельца и чипом, на котором записан ряд кодов для доступа к персональным данным. Возможности чиповых карт легко расширяются, уже сейчас на ней предусмотрено «банковское приложение», позволяющее как начислять средства (пособия, единоразовые выплаты, вклады), так и списывать их, оплачивая как коммунальные платежи, так и штрафы (например, работникам ГАИ). Впрочем, платежным свойствам карт пока не уделяется основного внимания, на первых порах она будет использоваться как средство идентификации, проезда в общественном транспорте и, возможно, в качестве дисконтной. Стоит заметить, что подделать или воспользоваться чужой картой довольно проблематично, ведь основная информация размещается не на карте, а в базах данных. Кроме того, у чиновников исчезнет возможность проявлять излишнее любопытство – без карты-ключа никто о вас ничего лишнего не узнает.

Появление именно «Электронной Москвы» вполне объяснима. Во-первых, в Москве есть деньги. И дело даже не в богатом московском бюджете – значительную часть затрат возьмут на себя частные компании, а также ведомства, которые осуществляют компьютеризацию за счет своих собственных средств. Во-вторых, в столице существует инфраструктура. За счет высокой плотности населения и высоких доходов создались практически идеальные условия для широкого распространения Интернета. В третьих, компьютеризация муниципальных и федеральных ведомств достигла критического уровня, при котором обмен информацией между ними способен дать значительный экономических эффект.

#### **Уровень развития электронного правительства**

Степень продвижения стран с переходной экономикой к электронному правительству определяет ООН с помощью специального индекса электронного правительства приведена в табл. 4 табл. 5.

Таблица 4

## Индекс электронного правительства 2001

Страна	Уровень присутствия в интернете	Показатели развития ИКТ-инфраструктуры						Показатели человеческого капитала			Индекс электронного правительства
		ПК на 100 чел.	Веб-хостов на 10 тыс. чел.	Доля пользователей интернета среди населения, %	Кол-во телефонных линий на 100 чел.	Кол-во мобильных телефонов на 100 чел.	Кол-во телевизоров на 100 чел.	Индекс человеческого развития	Индекс доступа к информации	Доля городского населения, %	E-government index
Чехия	3,5	12,20	155,52	10,7	37,79	42,42	447	844	916	74,7	2,09
Эстония	3,75	13,52	284,25	25,6	36,33	38,70	48	812	946	68,8	2,05
Польша	3,5	6,89	87,66	9,1	28,24	17,40	413	828	916	65,2	1,96
Россия	3	4,29	22,22	10,1	21,83	2,22	420	775	333	77,3	1,89
Латвия	3	8,20	83,72	10,1	29,99	16,86	593	791	916	69,0	1,88
Литва	3	5,95	48,14	7,2	32,11	14,17	376	803	916	68,4	1,81
Украина	3	1,58	7,09	0,4	19,89	1,62	490	742	500	67,9	1,80
Венгрия	3	8,51	102,09	11,9	37,09	29,34	437	829	916	63,8	1,79
Словакия	3	10,93	70,16	14,2	31,42	23,94	402	831	916	57,3	1,71
Словения	3	25,14	110,11	34,2	37,80	54,66	356	874	916	50,3	1,66
Румыния	3	2,68	18,60	3,6	17,46	11,19	226	772	833	55,9	1,63
Беларусь	2,5	3,15	1,99	1,7	26,88	0,48	314	782	167	70,7	1,62
Армения	2,5	0,57	7,57	1,1	15,53	0,23	217	743	500	69,7	1,59
Кипр	2,5	19,32	117,62	15,8	64,72	32,11	167	877	999	56,2	1,50
Азербайджан	2	0,45	1,99	0,7	10,36	5,56	254	738	250	56,9	1,30
Молдова	2,25	0,80	4,03	1,1	13,33	3,02	297	699	667	46,2	1,29
Казахстан	2	0,30	4,55	1,1	10,82	0,30	234	742	250	56,4	1,28
Туркменистан	2	0,46	2,76	1,0	8,19	0,09	201	730	001	44,7	1,15
Узбекистан	2	0,29	0,11	1,0	6,58	0,22	273	698	083	37,2	1,10
Кыргызстан	2	0,43	8,76	1,1	8,00	0,19	44	7,7	250	33,6	1,01
Таджикистан	2	0,28	0,44	0,2	3,53	0,01	285	660	167	27,5	1,00

Источник: <http://www.infran.org/egovernment.asp>



Уровень развития электронного правительства в различных странах существенно дифференцируется. К несомненным правительствам-лидерам электронизации можно отнести правительства таких стран, как США, Великобритания, Финляндия, Сингапур и другие. К явным аутсайдерам относятся в основном правительства развивающихся стран Африки. Неудивительно, ведь концепция внедрения электронного правительства в первую очередь основывается на широко развитой инфраструктуре ИКТ. Приходится констатировать, что электронное правительство и процессы развития национального сообщества – взаимно действующие маховики одного процесса, они взаимозависимы и соответственно оказывают сильное воздействие друг на друга.

Для оценки мировых показателей развития электронного правительства в различных странах обратимся к результатам исследований, проведенных в 2003 г. в 190 странах ООН.

В исследовании были использованы две методологии. Согласно первой методологии анализировались web-сайты национальных правительств с позиции их содержания и наличия доступа к услугам, которые могли использовать средние граждане страны. Наличие или отсутствие тех или иных возможностей находило свое отражение в количественной оценке уровня национального прогресса. Вторая методология опиралась на статистический анализ и сопоставление инфраструктур ИКТ и потенциала человеческих ресурсов между 14 государствами-членами ООН. Заключительным результатом второй методологии стал индекс электронного правительства (E-Government Index), который оказался полезным средством для руководителей и политиков, как ежегодно оцениваемая контрольная точка прогресса.

По стадиям развития страны количественно распределились следующим образом. Индекс э-правительства идентифицирует, выделяет и взвешивает условия создания такой среды функционирования э-правительства, которая гарантирует, что любая группа населения страны имеет доступ к необходимой людям общественной информации и правительственным услугам. Ясно, что результаты ранжирования стран по Индексу развития э-правительства очень сильно связаны с уровнем экономического, социального и демократического развития.

По величине Индекса развития электронного правительства все государства-члены ООН распределяются по следующим четырем группам:

- развитые возможности (значение Индекса в диапазоне 2,00–3,25);
- средние возможности (1,60–1,99);
- минимальные возможности (1,00–1,59);
- трудности с развитием э-правительства (менее 1,00).

1. Общее продвижение стран в сторону формирования э-правительства очень тесно связано с социальными, политическими и экономическими показателями развития страны. Наиболее эффективные программы к числу самых высоких приоритетов относят развитие информационно-коммуникационной инфраструктуры и технологий, поддержку человеческих ресурсов и улучшение пользовательских возможностей.

2. Национальные программы развития э-правительства остаются несогласованными и не синхронизированными. Практически отсутствует

координация в пределах административных и политических границ. В конечном счете, это может ставить под угрозу результативность программы и эффективность выполнения работы.

3. Предоставление диалогового обслуживания должно рассматриваться в первую очередь как дополнительный вид услуг в противоположность широко распространенной точке зрения, состоящей в том, что онлайн-обслуживание, в конечном счете, заменит большинство традиционных каналов предоставления услуг.

4. Растущий доступ к мировой сети не сопровождается автоматическим увеличением использования э-правительства, поскольку степень интереса пользователей к э-правительству пока относительно невелика.

5. Существует значительное цифровое расслоение между национальными общественными администрациями.

6. Важное значение имеют принятие и использование стандарта единого входного портала.

7. Предоставление приоритета развитию сферы онлайн-обслуживания бизнес-сообщества является реализацией стратегии создания экономики, ориентированной на потребности граждан.

8. Формирование национальных групп по управлению э-правительством до 2004 года, к сожалению, было скорее исключением, чем правилом.

9. Пока недостаточно высок уровень информированности общества и граждан о том, что национальные правительства предоставляют преимуществ использования онлайн-услуг.

10. Утверждение, что предоставление онлайн-услуг имеет лучший показатель эффективность/стоимость, чем при предоставлении услуг с использованием других каналов, не является полностью обоснованным. В настоящее время нет достаточных свидетельств в поддержку этого утверждения.

11. С незначительными исключениями финансирование э-правительства отнесено к уровню непосредственных обязательств политического руководства. Основной вывод, который следует из проведенного исследования, состоит в том, что в подавляющем большинстве стран национальные программы формирования э-правительства находятся в состоянии быстрых и динамичных изменений.

## **Экономическая информатика как средство сближения экономики и электронного бизнеса**

*Грабауров Владимир Александрович*

*д.т.н., профессор, заведующий кафедрой БГЭУ*

### **Изменение рынка и методов управления.**

Переход из дефицитного рынка в конкурентный сопровождался преобразованием методов управления. В решающей степени упадок многих предприятий объясняется внутренними факторами: уровнем технологий; состоянием организации производства; совершенством управления предприятием. Обратимся к мировому опыту и к тем формам и методам управления предприятия, которые стали мировыми стандартами.

Развитие соотношения спрос/предложение разделилось в США на два